

PROGRAM INSTALASI GAWAT DARURAT MODERN (INSTAGRAM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung)

Octavina Galuh Savitri, Slamet Muchsin, Khoiron

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
 Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
 LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
 E-mail: octavinagaluh@gmail.com*

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat dimana pasien dengan keadaan gawat darurat mendapatkan pertolongan pertama. Penanganan gawat darurat harus diberikan sesuai kompetensi dan kemampuan *respond time* yang cepat dan tepat. RSUD Dr. Iskak merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang mencetuskan program Instagram dalam mendukung peningkatan kualitas layanan gawat darurat yang cepat dan tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis program instalasi gawat darurat modern (INSTAGRAM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan 5 indikator pada konsep *servqual* (*service quality*) yang diekemukakan oleh Zeithmal-Parasuraman-Berry. Hasil dari penelitian ini program INSTAGRAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup baik. Dari segi *tangibles* dan *responsiveness* kurang terpenuhi karena adanya komplain pada ruang tunggu dan keramahan petugas. Dari segi *reliability*, *assurance* dan *empathy* sudah baik dibuktikan melalui tingkat kepuasan yang meningkat, jumlah kunjungan yang meningkat dan banyak capaian yang diperoleh melalui program INSTAGRAM utamanya dengan adanya *respond time* 0 menit dan adanya pemilahan pasien menggunakan sistem *double triage*.

Kata kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual dan sosial. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus di penuhi. Berdasarkan Undang-Undang No 36 tahun 2014 tentang:

“Tenaga Kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum”.

Pelayanan publik sejauh ini dikatakan masih jauh dari harapan. Rendahnya kualitas pelayanan publik dijadikan sorotan terhadap pemerintah sebagai pemberi layanan. Adanya perbaikan pelayanan di era reformasi merupakan harapan dari seluruh masyarakat, dan diharapkan dalam perjalanannya segera mengalami perubahan yang signifikan. Tanggapan masyarakat justru menunjukkan bahwa pelayanan publik cenderung mengalami kemunduran, yang bisa dilihat dari adanya penyimpangan dalam pelayanan tersebut. Sistem dan prosedur yang terkesan berbelit-belit dan sumber daya manusia yang lamban serta kurang berkompeten dalam pemberian pelayanan juga dijadikan sorotan oleh masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat agar terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya. Rumah Sakit memiliki pelayanan gawat darurat yaitu Instalasi Gawat Darurat. Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan tempat dimana pasien dengan keadaan gawat darurat mendapatkan pertolongan pertama. IGD menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit maupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Adapun tugas dari IGD adalah menyelenggarakan pelayanan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta pelayanan pembedahan darurat bagi pasien yang datang dengan kondisi darurat. Menurut Depkes R.I (2006), petugas tim kesehatan Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit terdiri dari dokter ahli, dokter umum, atau perawat yang telah mendapat pelatihan penanganan kegawatdaruratan yang di bantu oleh perwakilan unit-unit lain yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat.

RSUD Dr. Iskak merupakan satu-satunya Rumah Sakit milik pemerintah di Kabupaten Tulungagung dengan tipe B Pendidikan yang menjadi rujukan pelayanan kegawatdaruratan. Selain itu, RSUD Dr. Iskak juga menjadi rujukan regional fasilitas kesehatan daerah sekitar antara lain yaitu Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Kabupaten

Trenggalek dan Kabupaten Pacitan. Melihat dan mempertimbangkan pentingnya rumah sakit bagi daerah sekitar, maka RSUD Dr. Iskak harus meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas khususnya pada IGD.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009 tentang Instalasi Gawat Darurat rumah sakit disebutkan bahwa penanganan gawat darurat harus diberikan sesuai kompetensi dan kemampuan *respond time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal tersebut kontras dengan fakta yang ada dan beragamnya permasalahan di IGD RSUD Dr. Iskak sebelum tahun 2014. Beragam masalah tersebut mulai dari tingginya angka kematian kurang dari 24 jam (masa kritis), kerancuan dalam pemilahan pasien berdasar kegawatan, tingginya keluhan masyarakat, penanganan pasien yang terkesan lamban serta belum memiliki dokter spesialis *emergency*. Bukan hanya itu, sarana dan prasarana nya juga belum mencukupi. Kondisi tersebut tidak dapat dibiarkan karena hal tersebut bisa merugikan pasien dalam keadaan gawat darurat. Dari penjelasan tersebut IGD bisa dikatakan sebagai layanan primer tentang hidup dan mati pasien dengan kondisi gawat darurat, maka dari itu diperlukan sebuah reformasi maupun inovasi di bidang kesehatan utamanya pelayanan gawat darurat yang lebih terarah.

Menyikapi permasalahan terkait penanganan pasien di IGD yang cukup beragam, terutama terkait kualitas dan kecepatan pelayanan. Penataan sistem maupun ruangan yang ada di IGD tidak kalah penting, hal tersebut belum dilakukan RSUD Dr. Iskak sebelum tahun 2014. Sehingga pada tahun-tahun sebelum 2014 dapat dikatakan bahwa kondisi IGD di RSUD Dr. Iskak masih rancu. Seiring kebutuhan masyarakat terkait kecepatan pelayanan kegawatdaruratan RSUD Dr. Iskak berinisiatif untuk membuat sistem Kegawatdaruratan Modern yang diresmikan pada tahun 2014.

Tabel 1. Respond Time Penanganan di IGD RSUD Dr. Iskak

No	Zona	Response Time
1	Red Zone	0 menit
2	Yellow Zone	15 menit
3	Green Zone	30 menit
Observasi Maksimal		6 jam

Sumber: RSUD Dr. Iskak

Pelayanan Publik

Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007:158) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang

dilakukan oleh pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan dan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Sedangkan dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pengembangan pelayanan publik baiknya berorientasi pada rakyat. Kepentingan masyarakat dijadikan tolak ukur sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan pelayanan publik.

Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, jika dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu; (Mulyadi, dkk, 2016:42)

- Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.
- Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis/bentuk barang yang digunakan publik.
- Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik.
- Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum.

Pelayanan yang dilakukan di IGD RSUD Dr. Iskak merupakan jenis pelayanan jasa. Karena lebih berfokus pada meningkatkan kualitas yang berdasar pada kecermatan dan ketepatan dalam penanganan. Program layanan yang diberikan juga mengacu pada keinginan, kebutuhan dan mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan (LAN, 2010) dalam Hayat (2017) meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, prosedur dan dasar hukum pelayanan. Waktu penyelesaian adalah terkait kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan, maka kecepatan waktu menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Waktu pelayanan seyogya nya harus di standarisasi sebagai upaya pengoptimalan pemberian layanan pada masyarakat. Maka dari itu, organisasi atau lembaga publik dituntut untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas sebagai penyedia layanan publik. Inovasi dan kreativitas diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan.

Standar biaya dijadikan acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi harapan bagi penerima layanan. Jika memang harus membayar mahal, maka sudah sepantasnya pelayanan yang diberikan harus profesional. Profesionalisme pelayanan publik harus sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Jika pelayanan itu murah atau gratis maka pelayanan itu juga harus dilakukan dengan baik serta tidak meninggalkan standar pelayanan yang sudah ditentukan.

Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan dengan baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu pemberian layanan. Jika syarat lengkap maka prosedur yang dijalankan bisa sesuai ketentuan dan mempermudah dalam menerima pelayanan. Standar persyaratan yang baik dan prosedur yang teratur akan memberikan *output* pelayanan yang profesional.

Dasar hukum pemberian pelayanan publik juga penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat sebagai edukasi. Masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerimaan pelayanan. Hal ini merupakan partisipasi masyarakat dan pemerintah dalam mencapai *good governance*.

Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pemberian pelayanan diselesaikan kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana, alat kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai.
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah diakses/dijangkau masyarakat.

- i. Kedisiplinan; kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta tersedia fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain-lain.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya berarti relatif karena sifatnya abstrak, kualitas ini dapat digunakan untuk menilai atau mengukur tingkat penyesuaian hal terhadap suatu persyaratan. Bila persyaratan tersebut terpenuhi, maka bisa dikatakan kualitas yang diberikan baik, sebaliknya jika persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Maka dalam suatu penilaian kualitas, diperlukan indikator. Berbagai cara dilakukan dalam membuat indikator yang terukur dan cocok bagi penilaian kualitas.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara. Pelayanan yang diberikan diharapkan semakin hari semakin berkualitas. Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler dalam Pasolong (2007:133) antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak procedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah menentukan kualitas suatu pemerintahan.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator. Menurut Lervine (1990:188) dalam Dwiyanto (2014:143), produk pelayanan publik dalam Negara demokrasi setidaknya ada tiga indikator, yaitu:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi ataupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang di masyarakat.

Dalam dunia bisnis yang sekarang sudah mulai diadopsi oleh organisasi publik tidak asing dengan konsep *servqual* (*service quality*). Dari berbagai teori tentang *servqual* yang paling populer adalah yang di kemukakan oleh Zeithmal-Parasuraman-Berry (1990). Menurut Zeithmal,

Parasuraman & Berry dalam Dwiyanto (2014:145) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator kualitas pelayanan yang dikatakan konsumen, yaitu:

- Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Instalasi Gawat Darurat Modern (INSTAGRAM)

Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) merupakan sistem pelayanan kegawatdaruratan menggunakan sistem *Patient Acuity Category* dengan modifikasi yang menganut *modern emergency department*. Instagram mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam menangani pasien dengan keadaan gawat darurat. Melalui program ini, pasien diharapkan mendapatkan pertolongan secara tepat, cepat dan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan. Pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan dengan menggunakan sistem *Patient Acuity Category* dilakukan secara bertahap sejak tahun 2011 hingga 2015.

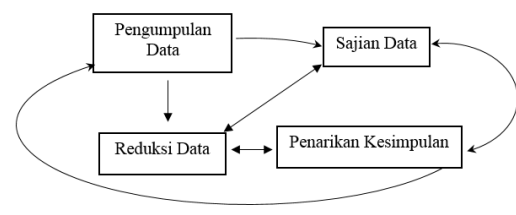
Pelaksanaan dari Instagram ini melalui pembagian zona yang berdasar pada tingkat kegawatdaruratan. Pasien dikelompokkan sesuai dengan kegawatan, bukan berdasar pada pasien datang. Pada triase primer merupakan identifikasi kegawatan yang mengancam jiwa secara visual dan pro aktif pada pasien, pertolongan dilakukan dengan perawat senior yang dapat melihat kondisi pasien melalui ekspresi dan keadaan sekilas (*eagle eye*) dengan standir order. Sedangkan pada triase sekunder dilakukan pemeriksaan dan mengidentifikasi dengan cepat, kemudian ditentukan prioritas penanganannya dengan model PAC. Pasien dengan kondisi kritis dimasukkan ke zona kritis (*red zone*) dengan *response time* nol (0) menit. Pasien ditangani langsung oleh dokter spesialis emergency selama 24 jam dengan ruangan yang dilengkapi peralatan serba canggih. Pasien dengan semi kritis dimasukkan ke *yellow zone* dengan *response time* 15 menit. Pasien di lakukan pemeriksaan dan penanganan sesuai dengan kasusnya. Selama 2 jam, pasien harus sudah ditegaskan diagnosanya dan bisa dilanjutkan ke ruang perawatan. Sedangkan untuk pasien yang

tidak gawat dan tidak darurat dimasukkan ke *green zone* dengan *response time* 30 menit. Pasien seperti layaknya di poliklinik, di lakukan pemeriksaan dan pengobatan langsung pulang atau observasi 2 jam.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisa data menggunakan model analisis *interaktif* Miles dan Huberman. Model *interaktif* tersebut terbagi menjadi tiga hal utama yang merupakan kegiatan jalin-menjalin saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data.



Gambar 1. Model Interaktif Miles dan Huberman

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) RSUD Dr. Iskak dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tangibles (Wujud)

Tangibles merupakan bentuk layanan bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan yang meliputi fasilitas fisik yang memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan didukung oleh peralatan canggih yang di gunakan.

Dalam menunjang proses pelayanan, RSUD Dr. Iskak telah memiliki fasilitas yang cukup memadai sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. IGD di RSUD Dr. Iskak dibuat nyaman mungkin sejak pasien datang di *dropzone*. IGD dibuat dengan menggunakan sistem *dobel triase* yaitu ada triase primer dan triase sekunder, ada zona pelayanan yang sudah dibagi berdasar tingkat kegawatan pasien (*Green Zone*, *Yellow Zone*, *Red Zone*). IGD juga memiliki fasilitas-fasilitas penunjang seperti *astma bay*, kamar operasi, area *emergency psikiatri*, ruang radiologi dan ruang observasi intensif (*ROI*), ruang isolasi, fasilitas resusitasi dan ruang administrasi terpadu. Selain itu, IGD dibuat dengan ukuran yang cukup luas sehingga membuat pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman juga di tiap-tiap zona diberikan sentuhan warna-warni yang berbeda sesuai dengan namanya. Hal ini yang memberikan kesan berbeda kepada pasien maupun keluarga pasien pengguna jasa layanan.

Selain itu di IGD juga disediakan peralatan yang tergolong baru dan canggih antara lain ada

pemasangan ring jantung, radiologi, alat bantu pernapasan dan lainnya. Fasilitas *ambulance* yang dimiliki juga sudah dibekali dengan peralatan canggih seperti di rumah sakit untuk menunjang penanganan *pra hospital*.

Pihak rumah sakit juga sudah menyiapkan ruang virtual atau ruang perawatan sementara bagi pasien yang dinyatakan opname namun belum mendapatkan ruangan. Saat ini RSUD Dr. Iskak memiliki rencana pembangunan gedung rawat inap 5 lantai dengan kapasitas 300 tempat tidur.

Sarana dan prasarana berupa fasilitas fisik yang nyaman, peralatan canggih juga berpengaruh dalam proses pelayanan yang memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa khususnya pasien dan keluarga pasien sehingga indikator *tangibles* dapat terpenuhi.

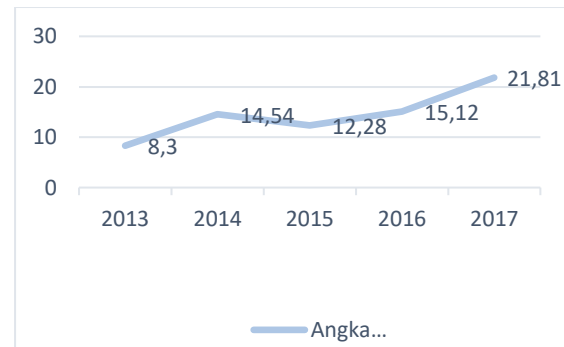
Reliability (Kehandalan)

Reliability merupakan bentuk kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bagaimana petugas dengan tepat dan cepat melakukan penanganan sesuai dengan standar. Bukan hanya itu, petugas juga di tuntut untuk terus meningkatkan ilmu pengetahuan tentang kegawatdaruratan.

Pada indikator *reliability* sudah terpenuhi karena kualifikasi dasar atau syarat dasar yang diberikan pada petugas salah satunya adalah harus memiliki *Basic Life Support* atau kemampuan bantuan dasar kepada pasien. Bukan hanya dibekali dalam penanganan dasar, petugas di IGD juga dibekali bagaimana dapat mengoperasikan alat-alat yang di gunakan di Instalasi Gawat Darurat Modern.

IGD adalah tempat dimana dapat dikatakan sebagai penentu hidup dan mati seorang pasien dengan kondisi gawat darurat, maka dari itu petugas di IGD dituntut untuk selalu meng-*upgrade* ilmu kegawatdaruratan. Hal ini dilakukan melalui pelatihan, seminar dan diklat yang rutin seperti PPGD, BCLS (*Basic Cardiac Life Support*), ACLS (*Advance Cardiac Life Support*) dan lainnya.

Perawat, dokter maupun petugas yang ada di IGD dibekali kemampuan dan kehandalan yang disesuaikan berdasarkan zonanya. Kemampuan petugas dilihat dari bagaimana mereka mampu menyelesaikan pasien dengan kondisi gawat dan memberikan penanganan secara cepat dan tepat. Kemampuan petugas juga dilihat dari kehandalan dalam mengoperasikan peralatan yang canggih. Peralatan yang disediakan di IGD RSUD Dr. Iskak juga telah di-*set* berdasarkan pada zonanya masing-masing.



Gambar 2. Angka kematian ≤ 24 jam di IGD Tahun 2013-2017 (Sumber: Instalasi Rekam Medik)

Angka kematian ≤ 24 jam di IGD masih melebihi standar SPM $\leq 2\%$ (Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008) hal tersebut dapat dijadikan evaluasi bagi RSUD Dr. Iskak untuk dapat terus menekan angka kematian. Peneliti melihat hal ini juga berkaitan dengan angka kunjungan di IGD yang tinggi mengingat pasien yang datang juga dari luar Kabupaten Tulungagung, tidak menutup kemungkinan dikarenakan kondisi pasien yang datang sudah buruk. Sehingga meskipun pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Iskak sudah maksimal, namun nyawa pasien tetap tidak tertolong.

Responsiveness (Responsivitas atau Ketanggapan)

Responsiveness merupakan sikap tanggap petugas saat memberikan pelayanan. Sikap tanggap yang diberikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan merupakan wujud dari sikap tanggap petugas, khususnya di IGD dimana pasien datang dengan kondisi gawat maka disini sikap tanggap petugas dijadikan acuan dari kualitas pelayanan.

Pada indikator *responsiveness* sudah terpenuhi karena ketanggapan dalam melakukan penanganan kegawatan sudah sangat baik karena begitu pasien datang bisa langsung ditangani secara cepat dan tepat sejak di triase primer.

Assurance (Jaminan atau Kepastian)

Assurance merupakan bagaimana penyedia layanan dapat memberikan pengetahuan, kesopanan, kemampuan dari petugas layanan dalam memberikan kepercayaan pada penerima layanan. Pada RSUD Dr. Iskak, khususnya di IGD adalah bagaimana petugas dapat memberikan rasa percaya dari resiko dan keraguan yang dimiliki oleh pasien maupun keluarga pasien melalui pelayanannya.

Sesuai dengan janji layanan yang diberikan IGD RSUD Dr. Iskak, pelayanan yang diberikan yakni 24 jam dengan janji cepat, tepat dan aman. IGD melayani 24 jam dengan 3 shift dan dokter jaga 24 jam selalu ada ditempat. Pelayanan IGD mengacu pada standar internasional dan dirancang khusus

sesuai dengan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan *emergency*, yaitu terdiri dari triase primer, triase sekunder, area non kritis (green zone), area semi kritis (yellow zone), area kritis (red zone) dengan standar waktu tanggap masing-masing.

Alur pelayanan yang diberikan pun juga cukup jelas, pasien akan dilakukan pemilahan sejak di triase primer oleh perawat senior. Pasien dengan kondisi kritis akan langsung masuk ke *Red Zone*, sedangkan pasien dengan kondisi 'baik' akan dibawa ke triase sekunder untuk di *screening* ulang. Setelah melihat kondisi pasien, maka akan ditentukan pasien masuk ke zona yang sesuai dengan tingkat kegawatannya.

Pada indikator *assurance* sudah terpenuhi karena IGD RSUD Dr. Iskak sudah memberikan jaminan atau kepastian dalam memberikan layanan. IGD sudah menganut sistem PAC sehingga pelayanan bisa lebih cepat, tepat dan aman. IGD Modern (Instagram) juga dijadikan percontohan Nasional. Dengan ini kualitas pelayanan yang baik akan tercapai.

Empathy (Empati)

Empathy adalah bagaimana pemberi layanan mampu memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan. Pada indikator ini akan dijelaskan bagaimana pemberi layanan mampu mengkomunikasikan dan memahami kebutuhan pengguna layanan dengan cara melayani dan menghargai setiap pasien maupun keluarga pasien dan tidak melakukan deskriminasi atau pilih kasih.

Pada indikator *empathy* sudah terpenuhi karena empati yang diberikan oleh petugas IGD RSUD Dr. Iskak yaitu dengan tidak membedakan status sosial pengguna layanan. Disini RSUD Dr. Iskak mengutamakan penanganan berdasar kondisi kegawatan, bukan status pasien yang datang. Tidak ada perbedaan pelayanan pada pasien BPJS, umum, jamkesmas, dan lainnya. Meskipun pasien datang tanpa identitas namun memerlukan penanganan gawat darurat akan tetap dilayani. Pada indikator ini RSUD Dr. Iskak sebagai pemberi layanan sudah berusaha untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dengan cara meningkatkan pelayanan melalui penanganan yang dilakukan pada pasien yang datang berdasar pada tingkat kegawatannya. Dengan ini pengguna jasa layanan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

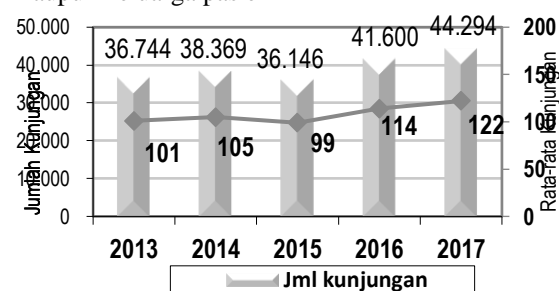
Dari hasil pemaparan kelima indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jika rumah sakit khususnya IGD mampu mewujudkan peralatan yang canggih, sarana-prasarana, tenaga profesional yang memiliki kemampuan dasar *Basic Life Support* serta ketanggapan dalam menangani pasien, jaminan pelayanan yang sudah sesuai standar karena mengacu pada PAC (*Patient Acuity Category*) serta rasa empati dengan tidak melakukan deskriminasi

pada pasien maka kualitas pelayanan di rumah sakit akan terpenuhi sesuai dengan kebutuhan dari pengguna layanan sehingga pengguna layanan akan merasa puas.

Respon atau tanggapan Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung Pelayanan Prima

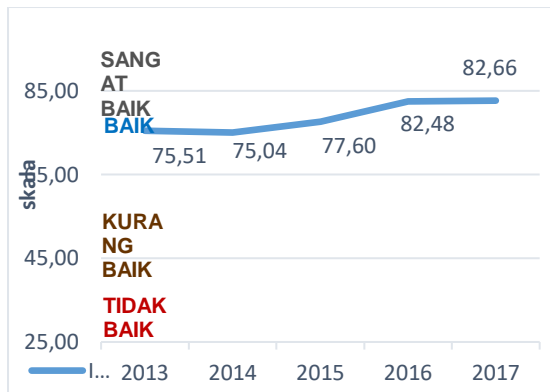
Kualitas pelayanan publik dilihat dari sejauh mana dia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini RSUD Dr. Iskak melalui Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kegawatdaruratan. Dari yang sebelumnya terjadi kerancuan pada proses penanganan pasien, karena pasien harus menunggu dulu dalam penanganannya melalui Program Instagram pasien yang datang bisa langsung ditangani berdasar tingkat kegawatannya dengan menggunakan sistem PAC.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen. Tujuan lainnya adalah mempertahankan pelanggan agar tetap setia. Berdasarkan pada hasil penelitian dapat dilihat bahwa melalui program Instagram peningkatan jumlah kunjungan membuktikan bahwa RSUD Dr. Iskak telah berhasil meningkatkan kepercayaan dan rasa setia dari pasien maupun keluarga pasien



Gambar 3. Kunjungan Layanan Gawat Darurat RSUD Dr. Iskak

Jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung di tahun 2017 mencapai 44.294 kunjungan dengan rata-rata perhari 122 kunjungan dan terus mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Selain itu tingkat kepuasan dari penerima layanan juga meningkat dilihat dari data survei tersebut tahun 2017 sangat baik yakni 82,66%.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat 2013-2017 RSUD Dr. Iskak

Survei kepuasan pasien dilakukan tiap tahun untuk evaluasi pelaksanaan pelayanan tiap tahunnya karena masih banyak hal-hal yang harus dibenahi agar kedepan mutu pelayanan menjadi lebih baik lagi untuk “*Terwujudnya Rumah Sakit Rujukan Yang Handal dan Terjangkau Dalam Pelayanan*” sesuai dengan visi RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Pelayanan Kurang Maksimal

RSUD Dr. Iskak telah membuka diri dalam menerima segala bentuk keluhan ataupun komplain. Komplain dan tanggapan dijadikan sebagai masukan untuk evaluasi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut keluarga pasien mengeluhkan dari indikator *tangibles* yaitu pada ruang tunggu IGD yang kurang luas, dan pada indikator *responsiveness* yaitu sikap dari beberapa petugas yang kurang ramah.

Pada ruang tunggu keluarga pasien berharap dibuatkan tempat yang lebih nyaman. Sedangkan pada keramahan petugas sebaiknya lebih ditingkatkan lagi komitmen petugas saat memberikan pelayanan sehingga masyarakat akan merasa lebih puas. Melalui komplain dan tanggapan tersebut diharapkan dapat terus dievaluasi oleh RSUD Dr. Iskak demi terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dari sekarang. Program Instagram ini telah membawa RSUD Dr. Iskak meraih Penghargaan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Instagram Tahun 2016 dari Kemenpan-RB dan dijadikan sebagai percontohan pelayanan IGD secara Nasional.

Berdasarkan hasil pemaparan respon atau tanggapan pasien dan keluarga pasien mengenai program Instagram, peneliti menyimpulkan bahwa jika dilihat dari respon atau tanggapan pasien maupun keluarga pasien mengenai kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan pelayanan yang diberikan yakni secara cepat, tepat, dan aman serta empati petugas dengan tidak melakukan deskriminasi kepada pasien maka rumah sakit mampu mewujudkan pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh IGD RSUD Dr. Iskak. Sedangkan jika dilihat dari kurang luasnya ruang

tunggu, sehingga keluarga pasien merasa kurang nyaman serta respon atau ketanggapan dari beberapa petugas yang kurang ramah maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan perlu dilakukan evaluasi.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung berdasarkan konsep *servqual* (*service quality*) Zeithmal-Parasuraman-Berry dengan indikator sebagai berikut:

- Tangibles** (Wujud)
IGD memiliki fasilitas dengan menggunakan sistem dobel triase yaitu ada triase primer dan triase sekunder, ada zona pelayanan yang sudah dibagi berdasar tingkat kegawatan pasien (Green Zone, Yellow Zone, Red Zone). IGD juga memiliki fasilitas-fasilitas penunjang seperti astma bay, kamar operasi, area emergensi psikiatri, ruang radiologi dan ruang observasi intensif (ROI), ruang isolasi, fasilitas resusitasi dan ruang administrasi terpadu. IGD juga memiliki peralatan canggih seperti alat pemasangan ring jantung, radiologi, alat bantu pernapasan dan lainnya yang dapat menunjang dalam pelayanan. Hanya saja untuk ruang tunggu kurang luas dan tidak ada corner untuk mengecas Hp.
- Reliability** (Kehandalan atau Kemampuan)
Masyarakat sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas. Karena petugas dibekali oleh kehandalan atau kemampuan dalam melakukan *Basic Life Support* dan dalam menggunakan peralatan canggih dan baru. Hanya saja belum terpenuhinya penekanan kematian ≤ 24 jam.
- Responsiveness** (Responsivitas atau Ketanggapan)
Beberapa petugas bersikap kurang ramah terhadap pengguna layanan khususnya keluarga pasien. Terlepas dari itu ketanggapan pasien dalam penanganan sudah sangat baik.
- Assurance** (Jaminan atau Kepastian)
Kepastian yang diberikan pemberi layanan melalui alur pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.
- Empathy** (Empati)
Dalam memberikan pelayanan tidak ada deskriminasi atau pembedaan dalam melayani pasien. Penanganan pasien dilakukan berdasar pada tingkat kegawatannya bukan status sosialnya.

Respon atau tanggapan Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

Sebagian besar dari mereka sangat mengapresiasi RSUD Dr. Iskak karena telah

memperbaiki kualitas pelayanan yang berdasar pada apa yang mereka sebagai pengguna jasa butuhkan. Pelayanan yang cepat, tepat dan aman seperti yang mereka janjikan sudah terealisasi melalui program Instagram.

Dari beberapa uraian kesimpulan yang telah dipaparkan oleh peneliti maka secara kesimpulan Program Instalasi Gawat Darurat Modern dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan telah memenuhi kelima Indikator yang dikemukakan oleh Zeithmal-Parasuraman-Berry. Selanjutnya berdasar pada data di lapangan dilihat dari kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan sudah memenuhi dan dinilai masih kurang memenuhi dari bagian sarana dan prasarana juga bagian responsivitas atau ketanggapan petugas.

Dari tanggapan petugas maupun pengguna jasa sama-sama mengapresiasi adanya program ini, karena sama-sama menguntungkan dari kedua sisi. Melalui program ini juga meningkatkan jumlah kunjungan pasien di IGD dan meningkatkan survei kepuasan dari tahun 2013-2017.

SARAN

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan dengan judul Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, dapat diajukan saran sebagai berikut.

1. Sehubungan dengan indikator *tangibles*, perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana di bagian lobi IGD. Sebaiknya ruang tunggu pasien dibuatkan di ruangan sendiri yang lebih luas untuk kenyamanan keluarga pasien. Dibuatkan juga *corner* atau sudut untuk mengecas Hp seperti yang sudah ada di tempat umum lain.
2. Sehubungan dengan angka tingkat kematian ≤ 24 jam di IGD yang masih melebihi standar, supaya terus dilakukan evaluasi. Mengingat program ini sudah sangat bagus, tetapi angka kematiannya masih tinggi.
3. Sehubungan dengan indikator *responsiveness*, mengenai pelayanan yang kurang ramah supaya dilakukan evaluasi bagaimana dalam menangani keluhan dari pasien dan keluarga pasien dengan rasa ikhlas dan penuh kesabaran.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Depkes R.I. 2006. *Pedoman Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dalam Penanggulangan Bencana*. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2016. *Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia 2016*. Jakarta: Kemenpan-RB
- Moeloeng, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Bupati Nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) Kabupaten Tulungagung.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima, dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama

Sumber Dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tahun 2009 Tentang Instalasi Gawat Darurat
- Peraturan Bupati Nomor 29 tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) Kabupaten Tulungagung.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3) Tentang Penyediaan Fasilitas Yang Layak
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

